

Faktor-Faktor Penghambat Pengembangan E-Government: Studi Kasus Pemerintah Kota Palembang, Sumatera Selatan

Dien Novita

Sistem Informasi, STMIK GI MDP Jalan Rajawali 14 Palembang

E-mail: dien@mdp.ac.id

Abstrak

Setiap negara berusaha menerapkan prinsip e-government untuk layanan pemerintahan. Tetapi tentu saja setiap negara masing-masing mempunyai kendala dan hambatan yang berbeda-beda. Untuk negara berkembang seperti Indonesia, kendala yang utama adalah faktor SDM, infrastruktur, dan organisasi. Penelitian ini akan menilai penerapan e-government di tingkat pemerintah kota, yaitu kota Palembang. Dalam penerapannya akan dilihat faktor-faktor apa yang dominan menjadi penghambat penerapan e-government tersebut. Metode yang digunakan dalam menganalisa data yang berhasil dikumpulkan dari para responden dengan cara pengisian kuisioner adalah metode statistik. Teknik statistik diolah dengan program SPSS 15 dan AMOS 7. Dari hasil penelitian diperoleh bahwa kendala sumber daya manusia, kendala infrastruktur dan kendala organisasi berpengaruh dalam memprediksi hambatan pengembangan e-government. Dan terakhir, dari pengujian yang diperoleh didapatkan bahwa faktor yang paling berpengaruh terhadap hambatan dalam pengembangan e-government di tingkat pemerintah kota, yaitu kota Palembang ini adalah variabel lemahnya kepemimpinan, langkanya sumber daya manusia, kurangnya koordinasi, kesenjangan digital dan lemahnya pengaturan. Diharapkan dari hasil penelitian ini dapat memberikan bahan acuan, model pemikiran, dan pertimbangan bagi para pengguna teknologi informasi khususnya dalam hal penerapan sistem informasi e-government sehingga dapat melakukan implementasi secara lebih baik lagi.

Kata kunci: e-government, SDM, infrastruktur, organisasi, SPSS, AMOS

Abstract

Every country has been trying to perform e-government principle for government service. But infact we realize that every country has different problems and barriers. For developing countries, like Indonesia, the main problem are peopleware factor, hardware, and organoware. Besides other such as culture and geography in Indonesia. The research of this case study is concerned with the implementation of e-government in government level, namely Palembang. In applying it will be focused on what dominant factors become the barriers to apply the e-government. The method used to analyze the data which were successfully collected from respondents by answering questionnaire is statistics. The technic of statistics is used SPSS 15.00 and AMOS 7. The result of this research is the main factors of the e-government development barriers in the Palembang Government are people, hardware, and organization. From the test result of this research, the most influenced of the e-government development barriers is leadership failures, lack of resources, digital divides, and lack of technical. The benefif of this study will find out what hindrances become the barriers of e-government implementation, especially for applying e-government information technology users, for applying e-governmentsystem so it can perform the implementation better.

Keywords: e-government, people, infrastructure, organization, SPSS, AMOS

1. Pendahuluan

Sejalan dengan kemajuan teknologi informasi dalam era globalisasi ini telah membawa perubahan besar pada setiap aspek kehidupan masyarakat. Perubahan tersebut seolah merupakan tren dan gaya hidup sebagian besar masyarakat. Di sektor pemerintahan pemanfaatan teknologi informasi ini juga telah membawa perubahan, yaitu dengan adanya tekanan dari masyarakat

agar pemerintah dapat memberikan layanan informasi dengan pemanfaatan teknologi informasi yang ada.

Beberapa negara telah cukup baik menerapkan e-government, walaupun beberapa negara lain masih banyak kesulitan dalam menerapkannya. Termasuk Indonesia yang masih berada di ranking ke-109 untuk kemajuan e-government di dunia dan ranking ke-7 di Asia Tenggara dibawah Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam, Thailand, Philipina, dan Vietnam berdasarkan United Nations E-government Survey 2010. Kesulitan Indonesia ini berkaitan erat dengan kendala-kendala yang dihadapi antara lain masalah yang berkaitan dengan infrastruktur, sumber daya manusia, internet yang masih mahal dan sulit dijangkau seluruh lapisan masyarakat. Sehingga kenyataannya pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi ini masih belum memberikan dampak yang signifikan bagi peningkatan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas pemerintah.

Secara faktual pelaksanaan e-government di Indonesia masih dinilai sebagai proyek yang hanya dengan cukup atas kepemilikan website tanpa peduli pada optimalisasi pemanfaatan e-government. Maka dari itu perlu dilihat variabel apa saja yang belum memberikan dampak yang signifikan bagi peningkatan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas pemerintah.

E-government di Indonesia mulai dilirik sejak tahun 2001 yaitu sejak munculnya Instruksi Presiden No. 6 Tahun 2001 tgl. 24 April 2001 tentang Telematika (Telekomunikasi, Media dan Informatika) yang menyatakan bahwa aparat pemerintah harus menggunakan teknologi telematika untuk mendukung good governance dan mempercepat proses demokrasi. Namun dalam perjalanannya inisiatif pemerintah pusat ini tidak mendapat dukungan serta respon dari segenap pemangku kepentingan pemerintah yaitu ditandai dengan pemanfaatan teknologi informasi yang belum maksimal.

Dalam perkembangan teknologi informasi di Kota Palembang khususnya pemerintahan kota dalam penerapan e-government, dari hasil survey ke beberapa instansi pemerintahan dengan mengadakan wawancara langsung ke beberapa pegawai pemerintahan kota Palembang penulis menemukan masih banyak kendala yang dikemukakan. Sedangkan di lingkungan masyarakat sendiri belum merasakan manfaat dari penerapan e-government itu sendiri dan bahkan mereka tidak mengerti apa itu pelayanan pemerintah berbasis internet atau dengan istilah e-government tersebut. Padahal di satu sisi pemerintah kota Palembang sudah mengimplementasikan e-government itu sejak lama. Maka dari itu penulis ingin melihat lebih jauh faktor-faktor apa yang menjadi penghambat pengembangan e-government di pemerintahan kota Palembang ini.

Rumusan permasalahan yang muncul dalam penelitian ini adalah dari penerapan sistem informasi e-government, faktor-faktor apa sajakah yang merupakan kendala/hambatan bagi implementasi e-government di daerah, khususnya di kota Palembang?

Penelitian ini akan menganalisa faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam pengembangan layanan pemerintahan berbasis elektronis, dengan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Mengidentifikasi faktor-faktor apa yang menjadi penghambat dalam pengembangan layanan pemerintahan berbasis elektronis.
2. Mengusulkan suatu solusi terhadap hambatan-hambatan yang ada dalam pengembangan layanan pemerintahan berbasis elektronis.

Manfaat yang diharapkan dari penelitian untuk mencari faktor-faktor penghambat pengembangan e-government ini adalah:

1. Dapat menjadi dasar pengambilan keputusan atau rekomendasi bagi pemerintah untuk memanfaatkan sistem informasi e-government secara lebih efektif dan efisien.
2. Dapat memberikan bahan acuan, model pemikiran, dan pertimbangan bagi para pengguna teknologi informasi khususnya dalam hal penerapan sistem informasi e-government sehingga dapat melakukan implementasi secara lebih baik lagi.

2. Metode Penelitian

Konsep e-government dideskripsikan secara beragam oleh masing-masing individu atau komunitas. Hal tersebut dapat dilihat dari berbagai definisi mengenai e-government sesuai dengan sudut pandang sistem pemerintahan. The World Bank Group (2006), mendefinisikan e-government sebagai penggunaan teknologi informasi oleh badan-badan pemerintahan, seperti: Wide Area Networks, Internet, dan Mobile Computing, dengan kemampuan untuk merubah hubungan antara warga negara, para bisnis, dan badan pemerintah lainnya. Dijelaskan pula oleh Legislative Analyst's Office (2006), bahwa e-government merupakan proses transaksi bisnis antar masyarakat dan pemerintah melalui penggunaan sistem yang terotomatisasi dan jaringan internet, biasanya disebut dengan World Wide Web.

[1] E-government secara umum dapat didefinisikan sebagai penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah tradisional. Lebih spesifik lagi, e-government adalah penggunaan teknologi digital untuk mentransformasi kegiatan-kegiatan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan efektivitas, efisiensi, dan penyampaian layanan. E-government bukanlah sebuah perhelatan tunggal dalam waktu yang singkat melainkan sebuah proses evolusioner jangka panjang dalam mentransformasi pemerintah untuk fokus pada layanan masyarakat. Dengan demikian, penting untuk mendirikan sebuah e-government roadmap tingkat tinggi (desain top-down) dengan sebuah rencana implementasi rinci yang bottom-up.

2.1 Faktor-Faktor Penghambat Implementasi E-Government

Dalam mengimplementasikan e-government tentunya akan ada hambatan-hambatan yang muncul, faktor-faktor penghambat tersebut antara lain [2]:

1. Kultur berbagi belum ada.
Kultur berbagi (sharing) informasi dan mempermudah urusan belum merasuk di Indonesia. Bahkan ada pameo yang mengatakan: "Apabila bisa dipersulit mengapa dipermudah?". Banyak oknum yang menggunakan kesempatan dengan mempersulit mendapatkan informasi ini.
2. Kultur mendokumentasi belum lazim.
Salah satu kesulitan besar yang kita hadapi adalah kurangnya kebiasaan mendokumentasikan (apa saja), padahal kemampuan mendokumentasi ini menjadi bagian dari standar software engineering.
3. Langkanya SDM yang handal.
Teknologi informasi merupakan sebuah bidang yang baru. Pemerintah umumnya jarang yang memiliki SDM yang handal di bidang teknologi informasi. SDM yang handal ini biasanya ada di lingkungan bisnis/industri.
4. Infrastruktur yang belum memadai dan belum handal.
Infrastruktur telekomunikasi Indonesia memang masih belum tersebar secara merata. Di berbagai pelosok daerah di Indonesia masih ada yang belum tersedia saluran telepon, atau bahkan aliran listrik. Kalaupun semua fasilitas ada, harganya masih relatif mahal. Pemerintah juga belum menyiapkan pendanaan (budget) untuk keperluan ini.
5. Tempat akses yang terbatas.
Sejalan dengan hambatan di atas, tempat akses informasi jumlahnya juga masih terbatas. Di beberapa tempat di luar negeri, pemerintah dan masyarakat bergotong-royong untuk menciptakan access point yang terjangkau, misalnya di perpustakaan umum (public library). Di Indonesia hal ini dapat dilakukan di kantor pos, kantor pemerintahan, dan tempat-tempat umum lainnya.

Sedangkan hambatan pengembangan e-government jika ditinjau dari perspektif birokrasi sebagai penyelenggara layanan publik melalui elektronik adalah sebagai berikut [3]:

1. Peopleware. Sumberdaya manusia yakni kemampuan para pejabat birokrasi maupun staff dalam menggunakan internet yang masih sangat terbatas. Hal ini terbukti dari masih sangat tergantungnya birokrasi dalam pengembangan e-government terhadap pihak luar. Operasionalisasi e-government juga tidak berjalan lancar ditandai dengan sarana interaksi yang disediakan tidak ada aktivitas yang berarti.
2. Hardware, yakni berkaitan dengan teknologi dan infrastuktur. Terbatasnya hardware dan software serta masih sedikitnya instansi pemerintah yang terhubung pada jaringan baik lokal (LAN) maupun global (Internet) menyebabkan perkembangan e-government tidak dapat berjalan lancar.
3. Organoware. Hambatan birokrasi, seringkali instansi pemerintah dalam mengoperasikan e-government menemui kendala dalam aspek organisasi. Kendala ini ditandai dengan tidak fleksibelnya Struktur Organisasi dan Tatakerja (SOT) birokrasi yang dapat mewadahi perkembangan baru model pelayanan publik melalui e-government. Para admin e-government di beberapa daerah yang selalu memonitor pengaduan masyarakat tidak mempunyai wewenang dan kemampuan untuk langsung berinteraksi dengan masyarakat misalnya dalam memberikan jawaban. Sedangkan untuk meminta pejabat atau pegawai yang terkait untuk menjawab pertanyaan yang telah diajukan

masyarakat, para admin tersebut tidak mempunyai wewenang. Hambatan birokrasi lainnya adalah belum adanya regulasi yang memungkinkan transaksi melalui media elektronik dapat dianggap sah. Walaupun sudah ada Undang-Undang ITE namun belum ada Juklak dan Juknis. Disamping SOT dan regulasi, hambatan organoware berikutnya adalah terbatasnya dana yang tersedia untuk pengembangan dan operasionalisasi e-government di daerah. Pemerintah pusat hanya menyediakan kerangka kebijakan dan panduan tidak disertai dengan alokasi dana sehingga harus ditanggung oleh daerah yang bersangkutan.

2.2 Faktor-Faktor Resiko dalam Penerapan E-Government

Telah banyak diketahui bahwa implementasi e-government di banyak negara tidak menemui harapan. Salah satu studi menunjukkan bahwa 35 persen dari program-program e-government di dunia mengalami kegagalan, 50 persen adalah kegagalan parsial, dan hanya 15 % yang dianggap berhasil[4]. Faktor-faktor yang berkontribusi terhadap kegagalan penerapan e-government di negara berkembang meliputi [3]:

1. Kurangnya kesepakatan dalam sistem administrasi publik: penolakan internal oleh pemerintah,
2. Kurangnya rencana dan strategi: e-government diperkenalkan dengan setengah-setengah dan tidak sistematis,
3. Kurangnya SDM: kurangnya pengembangan kapasitas institusi dan personel,
4. Tidak adanya rencana investasi,
5. Kurangnya vendor sistem dan TI,
6. Kurangnya vendor sistem dan TI,
7. Implementasi yang terburu-buru tanpa persiapan dan pengujian yang cukup.

Tantangan yang paling penting ialah menyadari bahwa tidak ada solusi tunggal yang cocok untuk semua situasi. Asia dan Pasifik dikenal dengan konteks politik, ekonomi, sosial, dan pemerintahan yang sangat beragam, yang masing-masing memerlukan pendekatan yang berbeda-beda. Berdasarkan hambatan-hambatan di atas sangat logis jika potret e-government di negara kita mayoritas masih dalam level yang paling dasar yaitu level informasi, sedangkan yang sudah masuk level kedua pun (interaksi) belum bisa berfungsi dengan baik [3].

2.3 Peringkat E-Government di Asia Tenggara

Berdasarkan United Nations E-government Survey 2010, perkembangan e-government di Asia Tenggara berdasarkan nilai index dan ranking kemajuan e-government di dunia seperti disajikan dalam Tabel 1. Dari survei ini ranking Indonesia hanya menduduki posisi ke-7 dari Negara-negara di Asia Tenggara dibawah Singapura, Malaysia, Brunei Darussalam, Thailand, Philipina, dan Vietnam serta posisi ke-109 dari seluruh negara.

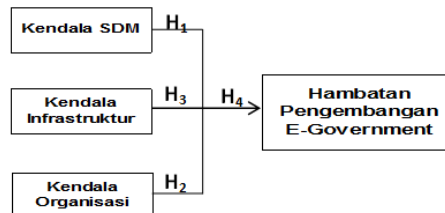
Tabel 1 Perkembangan *E-government* di Asia Tenggara

Country	E-government development index value		World e-government development ranking	
	2010	2008	2010	2008
Singapore	0.7476	0.7009	11	23
Malaysia	0.6101	0.6063	32	34
Brunei Darussalam	0.4796	0.4667	68	87
Thailand	0.4653	0.5031	76	64
Philippines	0.4637	0.5001	78	66
Vietnam	0.4454	0.4558	90	91
Indonesia	0.4026	0.4107	109	106
Cambodia	0.2878	0.2989	140	139
Myanmar	0.2818	0.2922	141	144
Leo People's Democratic Republic	0.2637	0.2383	151	156
Timor-Leste	0.2273	0.2462	162	155
Sub-regional average	0.4250	0.4290		
World average	0.4406	0.4514		

Sumber: United Nations E-government 2010

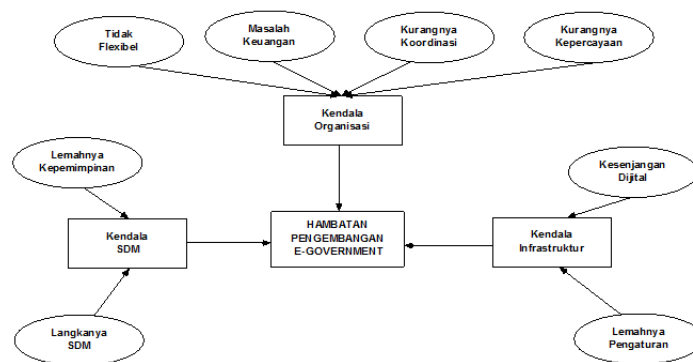
2.4 Model Penelitian

Berdasarkan literatur dan penelitian-penelitian sebelumnya penulis merumuskan variabel-variabel penelitian yang dalam hal ini merupakan faktor-faktor penghambat penerapan e-government di daerah adalah 3 faktor utama, yaitu kendala sumber daya manusia(SDM), kendala infrastruktur dan kendala organisasi. Sehingga penulis membuat suatu model penelitian pada Gambar 1.



Gambar 1 Model Penelitian

Masing-masing variabel penentu dari variabel hambatan pengembangan e-government ditentukan oleh faktor-faktor seperti pada gambar 2.



Gambar 2 Variabel-Variabel Penelitian

2.5 Hipotesis

Berdasarkan gambar model penelitian di atas, akan dilakukan uji hipotesis sebagai berikut :

1. Apakah kendala pada Sumber Daya Manusia berpengaruh terhadap hambatan pengembangan e-government?
H1 Kendala Sumber Daya Manusia akan berpengaruh terhadap pengembangan e-government.
2. Apakah kendala dalam organisasi akan berpengaruh atau menghambat pengembangan e-government?
H2 Kendala organisasi akan berpengaruh terhadap pengembangan e-government.
3. Apakah kendala pengadaan infrastruktur akan berpengaruh atau menghambat pengembangan e-government?
H3 Kendala infrastruktur akan berpengaruh terhadap pengembangan e-government.
4. Apakah kendala SDM, organisasi dan pengadaan infrastruktur bersama-sama akan mempengaruhi pengembangan e-government?
H4 Kendala SDM, organisasi dan infrastruktur bersama-sama akan berpengaruh terhadap pengembangan e-government.

3. Hasil dan Analisis

3.1 Perolehan Data

Dari 160 eksemplar kuisioner yang disebarkan kepada para responden, yakni para pengguna teknologi informasi pengembangan *e-government* di instansi pemerintahan kota Palembang dan dari masyarakat kota Palembang, total jumlah kuisioner yang terkumpul ke tangan peneliti dan layak untuk diteliti sebanyak 107 eksemplar.

3.2 Uji Normalitas Data

Pengujian selanjutnya adalah melihat tingkat normalitas data yang digunakan dalam penelitian ini. Pengujian ini adalah dengan mengamati nilai skewness data yang digunakan, apabila nilai CR pada

skewness data berada pada rentang antara $\pm 2,58$ atau berada pada tingkat signifikansi 0,01. Hasil pengujian normalitas data ditampilkan pada Tabel 2.

Tabel 2 Normalitas Data

Variable	min	max	skew	c.r.	kurtosis	c.r.
X4	1.000	5.000	-.493	-2.082	-.387	-.817
X3	1.000	5.000	-.548	-2.316	-.524	1.106
X1	1.000	5.000	-.430	-1.817	-.515	1.088
X6	1.000	5.000	.027	.115	-.924	1.950
X5	1.000	5.000	-.493	-2.083	-.290	-.613
X7	2.000	5.000	.160	.676	-.981	2.070
X8	1.000	5.000	-.388	-1.640	-.579	1.223
X11	1.000	5.000	-.602	-2.543	-.371	-.783
X9	1.000	5.000	-.453	-1.912	-.214	-.452
X10	2.000	5.000	.382	1.613	-.826	1.744
X2	1.000	5.000	-.586	-2.477	-.442	-.934
X13	1.000	5.000	-.530	-2.237	-.111	-.235
X12	1.000	5.000	-.552	-2.333	-.420	-.887
X16	1.000	5.000	-.573	-2.418	-.127	-.269
X15	1.000	5.000	-.347	-1.465	-.312	-.659
X14	1.000	5.000	-.434	-1.832	-.358	-.755
X18	1.000	5.000	-.456	-1.926	-.693	1.464
X17	1.000	5.000	-.487	-2.057	-.424	-.894
X20	1.000	5.000	-.380	-1.605	-.535	1.130
X19	1.000	5.000	-.448	-1.891	-.528	1.114

Dari hasil pengolahan data yang ditampilkan pada Tabel 2 terlihat bahwa tidak terdapat nilai C.R. untuk *skewness* yang berada diluar rentang ± 2.58 . Dengan demikian maka data penelitian yang digunakan telah memenuhi persyaratan normalitas data, atau dapat dikatakan bahwa data penelitian telah terdistribusi normal.

3.3 Validitas dan Reliabilitas Data

Validitas data diukur dengan menggunakan *Cronbach Alpha* pada semua item kuisioner. Dari Tabel 3 ditunjukkan bahwa data penelitian ini valid 100% dengan N = 107.

Tabel 3 Validitas *Item* kuisioner Hambatan Pengembangan *E-Government*

		N	%
Cases	Valid	107	100.0
	Excluded(a)	0	.0
	Total	107	100.0

Dari Tabel 4 ditunjukkan bahwa dari 20 *item* diperoleh koefisien alpha 0,885 dan N = 107 dengan nilai korelasi sebesar 0,325 sampai 0,670. Jadi *item* kuisioner dianggap bisa menjalankan fungsi ukur dengan baik, karena korelasi *item*-total lebih besar 0,3.

Tabel 4 Reliabilitas Item kuisioner Hambatan Pengembangan E-Government

Cronbach's Alpha	N of Items
.885	20

3.4 Uji Outlier

Outlier adalah observasi atau data yang memiliki karakteristik unik yang terlihat sangat berbeda dengan data lainnya dan muncul dalam bentuk nilai ekstrim, baik untuk variabel tunggal maupun kombinasi [6]. Evaluasi atas outlier univariat dan outlier multivariat dilakukan dengan menggunakan software AMOS 7.0 yang disajikan pada bagian berikut ini:

a. Univariate Outliers

Pengujian ada tidaknya *univariate outlier* dilakukan dengan menganalisis nilai *standardizes (Z-score)* dari data penelitian yang digunakan. Apabila terdapat nilai *Z score* berada pada rentang $\delta \pm 3$, maka akan dikategorikan sebagai outlier. Hasil pengujian menunjukkan adanya tidak satupun dimensi yang memiliki adanya outlier. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa tidak terdapat data yang ekstrim.

b. Multivariate Outliers

Untuk menghitung *mahalanobis distance* berdasarkan nilai *chi-square* pada derajat bebas sebesar 20 (indikator) pada tingkat $p < 0.005$ adalah $\chi^2_{(20, 0.005)} = 39,997$ (berdasarkan tabel distribusi χ^2). Dari hasil pengolahan data diketahui bahwa jarak Mahalanobis maksimal adalah 15,243. yang masih berada di bawah batas maksimal *outlier multivariate* (39,997). Sehingga dari data penelitian ini tidak ada yang dikategorikan sebagai *multivariate outliers*.

3.5 Analisis Korelasi

Hasil perhitungan analisis korelasi dengan software AMOS 7.0 yang dilakukan terhadap variabel-variabel penelitian dapat dilihat pada Tabel 5.

Tabel 5 Analisis Korelasi

			Estimate	S.E.	C.R.	P	Label
KO	<---	Hambatan	1.000				
KI	<---	Hambatan	.707	.086	8.219	***	
KS	<---	Hambatan	.817	.102	8.047	***	

Hasil menunjukkan bahwa setiap indikator-indikator atau dimensi pembentuk masing-masing variabel bebas kendala organisasi (KO), kendala infrastruktur (KI), kendala SDM (KS) menunjukkan hasil baik, yaitu nilai dengan CR diatas 1,96 atau dengan probabilitas yang lebih kecil dari 0,05. Sehingga dapat disimpulkan bahwa adanya pengaruh kendala sumber daya manusia (SDM), kendala infrastruktur dan kendala organisasi terhadap hambatan pengembangan *e-government*.

3.6 Pengujian Hipotesis

Pengujian hipotesis ini dilakukan dengan menganalisis nilai *r* dan nilai *P* hasil pengolahan data seperti pada Tabel 6.

Pembahasan pada pengujian hipotesis dilakukan secara bertahap sesuai dengan urutan hipotesis yang diajukan.

1. Hipotesis 1 pada penelitian ini adalah kendala sumber daya manusia akan menghambat pengembangan *e-government*, artinya semakin banyak kendala yang berhubungan dengan sumber daya manusia maka semakin besar hambatan dalam pengembangan *e-government*. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai *r* pada hubungan antara kendala SDM terhadap hambatan dalam pengembangan *e-government*, seperti yang tampak pada Tabel 6 adalah sebesar 0,581 dengan nilai *P* sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis 1 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa kendala SDM mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government*. Kendala yang berkaitan dengan SDM antara lain adalah lemahnya kepemimpinan (*leadership failures*) dan langkanya SDM (*lack of human resources*).

2. Hipotesis 2 pada penelitian ini adalah kendala dalam organisasi akan menghambat pengembangan *e-government*, artinya semakin banyak kendala yang berhubungan dengan organisasi maka semakin besar hambatan dalam pengembangan *e-government*. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai r pada hubungan antara kendala organisasi terhadap hambatan dalam pengembangan *e-government*, seperti yang tampak pada Tabel 6 adalah sebesar 0,628 dengan nilai P sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis 2 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa kendala di dalam organisasi mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government*. Kendala yang berkaitan dengan organisasi antara lain adalah kurangnya kepercayaan (*lack of trust*), kurangnya koordinasi (*lack of coordinatif*), masalah keuangan (*financial inhibitors*) dan tidak fleksibel (*inflexibility organization*).
3. Hipotesis 3 pada penelitian ini adalah kendala yang berkaitan dengan infrastruktur akan menghambat pengembangan *e-government*, artinya semakin banyak kendala yang berhubungan dengan infrastruktur maka semakin besar hambatan dalam pengembangan *e-government*. Dari pengolahan data diketahui bahwa nilai r pada hubungan antara kendala infrastruktur terhadap hambatan dalam pengembangan *e-government*, seperti yang tampak pada Tabel 6 adalah sebesar 0,685 dengan nilai P sebesar 0,000. Dengan demikian hipotesis 3 dalam penelitian ini dapat diterima. Hasil ini mendukung hipotesis bahwa kendala yang berhubungan dengan infrastruktur mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government*. yang berkaitan dengan infrastruktur antara lain adalah kesenjangan digital (*digital divides*) dan lemahnya pengaturan (*poor technical design*).

Tabel 6 Korelasi Pearson

		HPE	Kendala_ SDM	Kendala_ Infrastruktur	Kendala_ organisasi
HPE	Pearson Correlation	1	.581(**)	.685(**)	.628(**)
	Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000
	N	107	107	107	107
Kendala_SDM	Pearson Correlation	.581(**)	1	.614(**)	.662(**)
	Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000
	N	107	107	107	107
Kendala_Infrastruktur	Pearson Correlation	.685(**)	.614(**)	1	.684(**)
	Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000
	N	107	107	107	107
Kendala_Organisasi	Pearson Correlation	.628(**)	.662(**)	.684(**)	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	
	N	107	107	107	107

3.7 Analisis Regresi

Pembahasan hipotesis 4, yaitu kendala sumber daya manusia, organisasi dan pengadaan infrastruktur bersama-sama akan mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government* memerlukan adanya perhitungan statistik dengan menggunakan analisis regresi. Analisis regresi yang digunakan adalah *multiple regression*, karena terdiri dari 1 variabel terikat (*dependen*) dan beberapa variabel bebas (*independent*).

Dalam penelitian ini, variabel terikat adalah hambatan pengembangan *e-government* dan variabel bebasnya adalah kendala sumber daya manusia, kendala organisasi dan kendala infrastruktur, maka untuk menjawab hipotesis 4, yakni apakah variabel-variabel bebas secara bersama-sama berpengaruh terhadap variabel tergantung, akan diuji dengan uji F (uji ANOVA). Dari hasil pengujian uji F (ANOVA) untuk model regresi dengan ketiga variabel bebas (kendala SDM, organisasi dan infrastruktur) terlihat bahwa nilai Sig. adalah 0,000. Oleh karena angka tersebut di bawah 0,05, maka hipotesis diterima. Atau dengan kata lain, ada pengaruh kendala SDM, organisasi dan infrastruktur secara bersama-sama terhadap hambatan pengembangan *e-government*. Sekalipun pengujian model regresi dengan uji F (ANOVA) dikatakan signifikan namun perlu

diketahui apakah terdapat korelasi tinggi di antara variabel-variabel bebasnya, hal ini bertujuan untuk menghindari adanya multikolineritas.

Berikutnya untuk menganalisa lebih lanjut variabel-variabel mana saja dari variabel lemahnya kepemimpinan, langkanya SDM, tidak fleksibel, masalah keuangan, kurangnya kepercayaan, kesenjangan digital, lemahnya pengaturan yang mempunyai pengaruh signifikan terhadap hambatan pengembangan *e-government* menggunakan analisis regresi *stepwise*. Dengan menggunakan analisis regresi *stepwise*, maka diperoleh bahwa hanya variabel lemahnya kepemimpinan, langkanya sumber daya manusia, kesenjangan digital, kurangnya koordinasi, dan lemahnya pengaturan, yang signifikan dalam memprediksi hambatan pengembangan *e-government*. Hal ini terbukti dari nilai Sig. pada uji t yang lebih kecil dari 0,05 pada Tabel 7. Sedangkan variabel tidak fleksibel, masalah keuangan dan kurangnya kepercayaan tidak mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government*.

Tabel 7 Uji Signifikansi Variabel-Variabel Bebas Dengan Uji t

Model	Sig.
1 (Constant)	.542
Leadership_Failures	.001
Lack_of_HR	.018
Inflexibility_Org	.966
Financial_inhibitors	.901
Lack_of_Coord	.000
Lack_of_Trust	.595
Digital_Divides	.002
Poor_Technical	.047

Tabel 8 Koefisien Determinasi (*R Square*) dari Model Hambatan Pengembangan *E-Government*

Mode	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.792(a)	.627	.597	1.12639

Tabel 8 menyajikan bahwa pengaruh lemahnya kepemimpinan, langkanya SDM, kesenjangan digital, kurangnya koordinasi, dan lemahnya pengaturan terhadap hambatan pengembangan *e-government* sebesar 0,627 atau 62,7 %. Hal ini berarti 62,7 % dari variasi hambatan pengembangan *e-government* bisa dijelaskan oleh lemahnya kepemimpinan, langkanya sumber daya manusia, kesenjangan digital, kurangnya koordinasi, dan lemahnya pengaturan, sisanya 37,3 % disebabkan oleh faktor lain.

3.8 Model Penelitian

Dari hasil analisis regresi *stepwise* yang berfungsi menambahkan dan mengeluarkan variabel-variabel bebas dari model regresi sampai diperoleh variabel yang mempunyai pengaruh signifikan saja diperoleh bahwa variabel lemahnya kepemimpinan, langkanya SDM, kesenjangan digital, kurangnya koordinasi, dan lemahnya pengaturan saja yang mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government*, sehingga model penelitiannya menjadi seperti Gambar 3.

3.9 Solusi Untuk Hambatan Pengembangan E-Government

Untuk solusi yang bisa diberikan dalam mengatasi hambatan yang muncul dalam pengembangan *e-government* ini adalah :

1. Kendala SDM

Perlu sosialisasi lebih lanjut terhadap *user* baik dari kalangan pemerintah itu sendiri maupun dari kalangan masyarakat, perlu meningkatkan kembali *capability* baik dari top management maupun

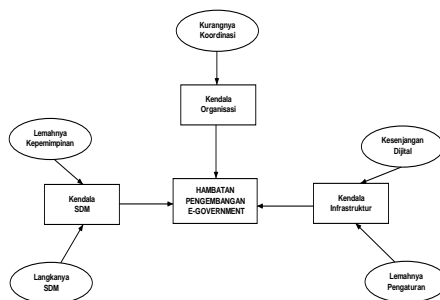
seluruh staf, khususnya yang terlibat dalam pengembangan *e-government* agar pengembangan *e-government* dapat lebih optimal misalnya dengan mengikuti pelatihan atau training secara periodik.

2. Kendala Organisasi

Untuk kendala organisasi yang berhubungan dengan hambatan keuangan dalam pengembangan *e-government* dapat dilakukan dengan menjalin kerja sama antara sektor publik dan swasta.

3. Kendala Infrastruktur

Kendala infrastruktur tentunya berkaitan erat dengan faktor biaya dan SDM, artinya dengan didukung biaya dan anggaran yang cukup serta SDM yang ahli di bidangnya tentu hal ini tidak akan menjadi kendala yang berarti. Jadi untuk kendala infrastruktur ini dapat ditanggulangi jika kendala SDM dan organisasi dapat diatasi terlebih dahulu seperti yang dijelaskan di atas, ditambah lagi perlunya kebijaksanaan pimpinan dalam pengaturannya sehingga dapat terkoordinir dengan baik dimulai dengan membuat divisi khusus TI yang mengelola pengembangan *e-government*.



Gambar 3 Model Hasil Penelitian

4. Kesimpulan

Faktor yang paling berpengaruh terhadap hambatan dalam pengembangan *e-government* hanya variabel lemahnya kepemimpinan, langkanya sumber daya manusia, kesenjangan digital, kurangnya koordinasi, dan lemahnya pengaturan. Sehingga hal ini mengakibatkan model penelitian berubah dengan membuang ketiga variabel tidak fleksibel, masalah keuangan, kurangnya kepercayaan yang tidak mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government* secara signifikan.

Sedangkan untuk solusi yang dapat diberikan dalam mengatasi hambatan pengembangan *e-government* adalah dengan meningkatkan capability SDM yang terlibat dalam pengembangan *e-government* dengan mengikuti pelatihan-pelatihan, perlunya kebijakan pimpinan untuk membuat divisi khusus yang menangani TI di Pemkot Palembang dan perlunya menjalin kerjasama dengan pihak publik dan swasta dalam mengatasi masalah anggaran yang terbatas.

Saran untuk penelitian selanjutnya adalah mempertimbangkan faktor-faktor lain seperti kultur dan geografis Negara Indonesia yang juga mempengaruhi hambatan pengembangan *e-government*. Dan penelitian lanjutannya dapat membuat rancangan pengembangan *e-government* untuk Pemerintah Daerah dengan konsep terintegrasi dan interkoneksi antar sistem informasi untuk pemerintah kota dan kabupaten. Karena sejauh ini Pemda Sumatera Selatan, Pemkot, dan Pemkabnya membangun sendiri-sendiri aplikasi *e-government*.

Daftar Pustaka

- [1.] ESCAP/APCICT, Akademi Esensi Teknologi Informasi dan Komunikasi Untuk Pimpinan Pemerintahan, 2010, Penerapan E-Government, Modul 3.
- [2.] Sosiawan. Edwi Arief, 2008, Tantangan dan Hambatan dalam Implementasi E-Government di Indonesia, FISIP UPNV, Yogyakarta.
- [3.] Rokhman. Ali, 2008, Potret Dan Hambatan E-Government Indonesia, Vol.11/XX/Juli 2008.
- [4.] Asia e-Government Forum National Information Society Agency, 20 September 2007, Bridging Asia through e-Government. Seoul, Republic of Korea.
- [5.] United Nations E-Government Survey 2010.
- [6.] Hair, Jr., Joseph F., Anderson, Rolph E, Tatham, Ronald L., & Balck, William C., Multivariate Data Analysis, 1995, Fourth Edition, New Jersey:Prentice Hall. Inc.